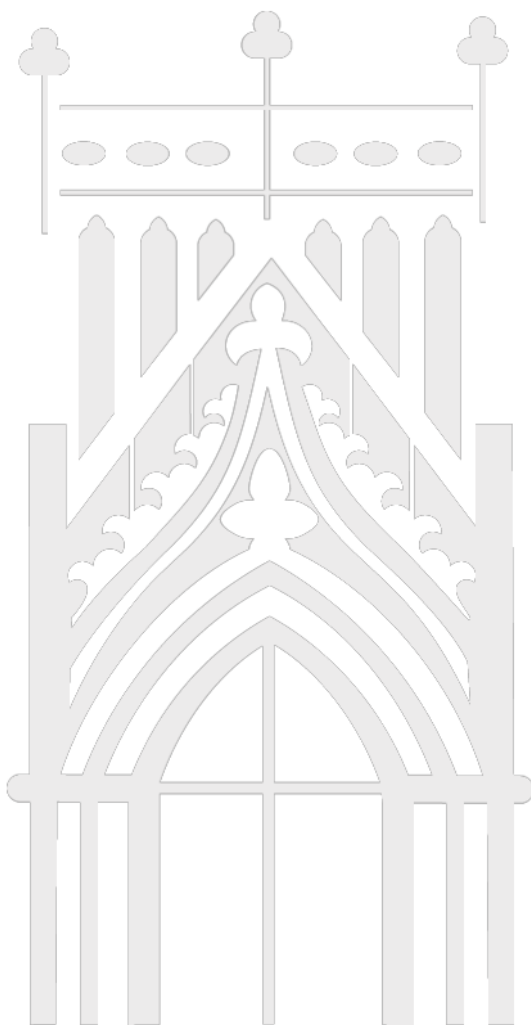


Mestrado em Gestão
Contabilidade

CLIMA ORGANIZACIONAL: CASO DE
ESTUDO DA COFICAB - PORTUGAL

Márcia Susana Gouveia Ventura

janeiro | 2021



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

CLIMA ORGANIZACIONAL: CASO DE ESTUDO DA COFICAB-PORTUGAL

PROJECTO APLICADO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM GESTÃO

ESPECIALIZAÇÃO EM CONTABILIDADE

Orientador: Professor Doutor Amândio Pereira Baía

Márcia Susana Gouveia Ventura

Janeiro de 2021

DEDICATÓRIA

Ao meu avô ♥

AGRADECIMENTOS

Não foi fácil chegar até aqui, foi um ano cheio de altos e baixos, e a vontade de desistir bateu muitas vezes à porta. Mas hoje, ao escrever isto, sinto um orgulho enorme, sinto-me realizada. Consegui. Realizei mais um objetivo, dos que tinha proposto a mim mesma para a minha vida.

Primeiramente quero agradecer aos meus pais, por todo o apoio e toda a ajuda que me deram, e por sempre terem acreditado em mim, sem eles nada disto era possível. À minha avó, que apesar do ano difícil que teve, arranjou sempre tempo para me dar força. E ao resto da minha família.

Um obrigada ao meu namorado, por todas as palavras, todo o apoio, e por nunca me ter deixado desistir.

Quero agradecer também aos meus amigos, que apesar de longe estão sempre presentes, e a todos os colaboradores da Coficab, que me ajudaram e permitiram que este projeto fosse para a frente.

Por último, mas não menos importante, quero agradecer ao Professor Doutor Amândio Baía, por ter sido meu orientador, por toda a ajuda que me deu, e o ensinamento que me transmitiu. Sem ele, este trabalho não seria possível.

Um bem-haja a todos!

RESUMO

O clima organizacional é formado pelo grau de satisfação dos membros de uma organização, sendo um elo conceitual de ligação entre o nível individual e o nível organizacional, onde o meio exerce influência sobre a motivação.

O clima organizacional refere-se ao conjunto de conhecimentos das características relativamente estáveis da organização que podem influenciar as atitudes e os comportamentos dos seus colaboradores, ou seja, as perceções que os indivíduos têm da sua situação laboral. O sucesso de uma organização depende de muitos fatores, entre os quais a satisfação dos seus colaboradores. Se estes estiverem satisfeitos há uma maior probabilidade de sucesso para a organização.

Os objetivos da presente pesquisa passam por avaliar as perceções dos colaboradores sobre o clima organizacional na Coficab, bem como analisar, criticar e confrontar os resultados obtidos com a literatura abordada.

A pesquisa do clima organizacional, satisfação no trabalho e qualidade de vida no trabalho, com base num questionário, será a principal evidência deste caso de estudo. Deste modo, no primeiro momento, realizou-se um levantamento bibliográfico, com o fim de responder ao problema e procurar alcançar os objetivos propostos. Seguidamente, realizou-se a recolha dos dados, que pela natureza de estudo exploratório do trabalho realizado, selecionou-se o inquérito por questionário como instrumento a utilizar.

O resultado deste estudo indica apenas que as dimensões Condições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e Motivação estão de uma forma estatisticamente significativa relacionadas com a satisfação dos colaboradores. Através desta investigação concluiu-se que os colaboradores da Coficab que são casados, que têm dois filhos, mais habilitações literárias e um horário fixo, são os que se sentem mais satisfeitos.

Em suma, a perceção que os colaboradores da Coficab têm do Clima Organizacional é positiva, mas existe ainda uma elevada margem de progressão.

Palavras-chave: Clima Organizacional; Satisfação; Motivação; Qualidade de vida no trabalho; Coficab.

ABSTRACT

The organizational climate is formed by the degree of satisfaction of the members of an organization, which is a conceptual link between the individual level and the organizational level, where the environment influences motivation.

The organizational climate refers to the set of knowledge about the relatively stable characteristics of the organization that can influence the attitudes and behaviors of its employees, that is, the perceptions that individuals have of their work situation. The success of an organization depends on many factors, including the satisfaction of its employees. If they are satisfied there is a higher chance of success for the organization.

The goal of this research is to assess the perceptions of employees about the organizational climate at Coficab, as well as to analyze, criticize, and compare the results obtained with the literature covered.

The search for organizational climate, job satisfaction, and quality of life at work, based on questionnaires, will be the main evidence of this case study. Thus, in the first moment, a bibliographic search was carried out, in order to answer the problem and seek to achieve the proposed goals. Then, data collection was carried out, which by the nature of an exploratory study of the work carried out, the questionnaire search was selected as an instrument to be used.

The result of this study only indicates that the dimensions of Safety, Hygiene, and Health at Work and Motivation dimensions are in a statistically significant way related to employee satisfaction. Through this investigation, it was concluded that Coficab employees who are married, who have two children, more education and a fixed schedule, are the ones who are more satisfied.

In short, the perception that Coficab employees have of the Organizational Climate is positive, but there is still a high margin for progression.

Key words: Organizational Climate; Satisfaction; Motivation; Quality of life at work; Coficab.

ÍNDICE

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS	ii
RESUMO	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE TABELAS	vii
GLOSSÁRIO	viii
INTRODUÇÃO	1
– PARTE I – TRABALHO TEÓRICO	4
CAPÍTULO 1 – REVISÃO DA LITERATURA	5
1.1 Clima Organizacional.....	5
1.2 Condições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	8
1.3 Organização do Trabalho	10
1.4 Motivação e Satisfação	13
– PARTE II – TRABALHO EMPÍRICO	18
CAPÍTULO 2 – CASO DE ESTUDO NA COFICAB – PORTUGAL.....	19
2.1 Caracterização da Coficab.....	19
2.1.1 Política da Qualidade (Visão, Missão, Valores)	24
2.1.2 Caracterização dos Recursos Humanos.....	26
2.1.3 Clientes.....	28
2.2 Metodologia.....	29
2.3 Análise e Discussão dos Resultados.....	33
2.3.1 Sugestões e Recomendações	48
CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS	53
ANEXOS	58